

Vergaderjaar 2019–2020

31 066

Belastingdienst

Nr. 630

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN FINANCIËN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 28 april 2020

Op 13 maart 2020 zond ik uw Kamer, mede namens de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, de kabinetsreactie¹ op het rapport van de de maatregelen om de verspreiding van COVID-19 te beperken ingevoerd. Dit heeft ervoor gezorgd dat onze manier van werken veranderd is, maar het lijkt tot nu toe weinig gevolgen te hebben voor de snelheid waarmee we de hersteloperatie toeslagen kunnen aanpakken.

Door de corona-maatregelen kan ik de ouders niet persoonlijk spreken. Maar ik heb de afgelopen weken toch tientallen gedupeerden gesproken via beeldbellen of andere systemen. Wat mij blijft raken is de ellende die veel ouders hebben meegemaakt. De financiële problemen die voor de meesten nog akelig actueel zijn. Maar niet alleen dat, veel ouders zijn ook emotioneel zwaar in de problemen gekomen, zijn hun huis kwijtgeraakt of hun baan of partner en konden er niet voldoende voor hun kinderen zijn. In veel van de gesprekken gaat het over een domino-effect: van kwaad tot erger.

Ik heb persoonlijke gesprekken gevoerd, maar ik was ook samen met de Belastingdienst betrokken bij een aantal bijeenkomsten en webinars. 1250 ouders deden mee. Zij waardeerden het webinar gemiddeld met een 7,5. Ook op andere manieren proberen wij de ouders zo goed mogelijk op de hoogte te stellen. Het vertrouwen in de overheid zijn veel ouders kwijtgeraakt. Dat vertrouwen kunnen we alleen maar terugwinnen door de gedupeerden recht te doen, zo snel mogelijk. En daarnaast door over het traject zo open mogelijk te communiceren en er door onafhankelijke deskundigen toezicht op te laten houden.

In deze brief leest u wat ik na de presentatie van de Adviescommissie in gang heb gezet. U leest over voortgang van de compensatie, de herstelorganisatie, het Strategisch Crisisteam (SCT), de Bestuurlijke Adviesraad en het ouder- en kindpanel. U leest over de Ombudsman die mee gaat kijken

¹ Kamerstuk 31 066, nr. 613

met een deel van ons werk. We doen zoveel als mogelijk is om gedupeerde ouders te helpen, en om ervoor te zorgen dat het niet opnieuw kan gebeuren. Daarom in deze brief ook aandacht voor cultuurverandering bij Toeslagen en nadere onderzoeken naar wat er is gebeurd en wat we daarvan kunnen leren.

Om uw Kamer in deze tijd toch zo goed mogelijk te informeren treft u bij deze brief diverse andere documenten aan:

- **De Voortgangsrapportage Toeslagen** (VGR, bijlage 1)², waarin ik in meer detail beschrijf welke stappen er zijn gezet in de voortgang van de compensatie van ouders, het Verbeterprogramma Toeslagen en de tijdelijke Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen. Ik ga in op een aantal maatregelen om te voorkomen dat dit andere ouders kan overkomen. Daar bespreek ik ook lopende onderzoeken. Tevens besteed ik aandacht aan de reguliere uitvoering van toeslagen en de verbetering van het toeslagenstelsel;
- De antwoorden, mede namens de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, op de vragen die de leden van een aantal fracties van de vaste Kamercommissie voor Financiën in een **schriftelijk overleg over de kabinetsreactie** hebben gesteld (Kamerstuk 31 066, nr. 629);
- De antwoorden van de vragen van het lid Omtzigt over **Elektronisch Berichtenverkeer** (Aanhangsel Handelingen II 2019/20, nr. 2617);
- De antwoorden, mede namens de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, op de vragen van de leden van de vaste Kamercommissie voor Financiën **over FTM en toeslagenaffaire** (Kamerstuk 31 066, nr. 628)
- De antwoorden op de vragen van het lid Leijten over «**morele corruptie**» **de business case Fraude en over beschermingsbeleid** (Aanhangsel Handelingen II 2019/20, nr. 2634)

Parallel aan deze brief zend ik u tenslotte, mede namens de Staatssecretaris van Financiën, Fiscaliteit en Belastingdienst, een eerder aan uw Kamer toegezegde brief over de Fraude Signaleringsvoorziening (FSV)(Kamerstuk 31 066, nr. 632).

Communicatie met ouders

Ik vind het van groot belang in contact met gedupeerde ouders te zijn. De bijeenkomsten zoals die waren aangekondigd in de kabinetsreactie zijn door de maatregelen rondom COVID-19 nu niet mogelijk. Ik heb na het verschijnen van het eindrapport van de Adviescommissie en de kabinetsreactie alle ouders die zijn betrokken in CAF-dossiers een brief gezonden. Ik heb hen daarin gewezen op twee webinars die zijn gehouden op 30 maart en 2 april. Op 30 maart is ook gestart met het benaderen van burgers die hun telefoonnummer achter hebben gelaten naar aanleiding van het «Webinar ouderbijeenkomsten».

Er hebben aan de twee webinars in totaal 1250 ouders deelgenomen. Het betreft ouders die betrokken zijn bij CAF-dossiers, een opzet/grove schuld (O/GS) kwalificatie hebben gehad en ouders die zichzelf hebben gemeld. Uit een evaluatie achteraf blijkt dat de webinars door ouders goed worden gewaardeerd. Ik zal op deze manier contact met ouders blijven houden. Het is een goede manier om veel ouders tegelijkertijd over één specifiek onderwerp te kunnen spreken. Alhoewel persoonlijk contact mijn voorkeur blijft houden.

Naar aanleiding van mijn aanbod hebben vele ouders aangegeven het op prijs te stellen mij ook persoonlijk te spreken. Er hebben zich ruim 300

² Raadpleegbaar via www.tweedekamer.nl.

ouders gemeld met wie ik persoonlijke gesprekken heb gevoerd of nog ga voeren. Ik spreek nog elke week met minimaal een ouder. Deze gesprekken zijn voor mij zeer waardevol. Alle ouders waarmee ik heb gesproken, hebben inmiddels ook een persoonlijke zaakbehandelaar om hen te ondersteunen in het vervolgtraject.

Compensatie; aanpassingen van regelgeving

Alle ouders uit het CAF 11-dossier die een aanspraak hebben op compensatie en waarvan de contactgegevens bekend zijn, hebben inmiddels compensatie ontvangen. Voor de ouders die mogelijk zijn gedupeerd in andere CAF-dossiers dan CAF-11 geldt dat de voorbereidingen voor de beoordeling van dossiers in volle gang zijn. Die ouders krijgen in mei van de Dienst Toeslagen een brief. Ik streef ernaar om uiterlijk in juni te starten met de beoordeling van de eerste categorie dossiers «*waarschijnlijk vergelijkbaar met CAF 11*».

In de kabinetsreactie is aangegeven dat ik zowel voor de compensatie van ouders gedupeerd in CAF-dossiers als voor ouders gedupeerd door de hardheid van het stelsel op zo kort mogelijke termijn regelgeving zal introduceren om de compensatie, de reparatie en het herstel mogelijk te maken. Op 22 april jongstleden is het Verzamelbesluit toeslagen gepubliceerd in de Staatscourant. Daarin is voorzien in de mogelijkheid om met terugwerkende kracht het beleid inzake proportioneel toekennen van de kinderopvangtoeslag toe te kunnen passen. Onherroepelijk geworden beschikkingen kinderopvangtoeslag kunnen worden herzien tot vijf jaar in het verleden. Hetzelfde geldt voor de mogelijkheid tot matiging van de terugvordering kinderopvangtoeslag in bijzondere situaties. Daarmee kan een start worden gemaakt met de reparatie van het «alles-of-niets»-karakter van de wet voor de periode tot vijf jaar in het verleden. Voor besluiten van meer dan vijf jaar geleden werk ik op dit moment aan een spoedwetsvoorstel, zoals aangekondigd in de brief van 14 april jongstleden.³

In dit spoedwetsvoorstel wordt de uitbreiding van de bestaande hardheidsclausule en de invoering van een zogenoemde hardheidsregeling in de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen (Awir) opgenomen. Dit voorstel zal op korte termijn bij uw Kamer worden ingediend. Ik beoog de maatregelen in dit wetsvoorstel in werking te laten treden met ingang van 1 juli 2020, zodat zo spoedig mogelijk kan worden begonnen met uitbetalingen aan de getroffen ouders. Voor die tijd beginnen we al wel met de beoordeling van de dossiers.

In de kabinetsreactie heb ik ook aangegeven dat, in aanvulling op de compensatieregeling voor CAF-zaken en de daarin opgenomen forfaitaire bedragen voor materiële en immateriële schade, ik het mogelijk maak dat ouders in schrijnende gevallen meer schade vergoed krijgen. Het gaat dan om situaties waarbij de compensatieregeling evident onvoldoende is en de ouders uitzonderlijk hard zijn geraakt. Deze regeling wordt nog nader uitgewerkt. Ik stel in ieder geval een onafhankelijke commissie in die tot taak heeft verzoeken van ouders om meer schade vergoed te krijgen, te beoordelen. Het oordeel van deze commissie zal steeds door de Dienst Toeslagen worden gevolgd. De Commissie aanvullende schadevergoeding werkelijke schade zal binnen enkele weken worden ingesteld.

³ Kamerstuk 31 066, nr. 621

Herstelorganisatie

In de brief van 27 februari jongstleden is de crisisorganisatie aangekondigd.⁴ Ik heb binnen die organisatie een Strategisch Crisisteam (hierna: SCT) ingericht om de crisisorganisatie via korte lijnen te besturen. Het Strategisch Crisisteam staat onder leiding van de secretaris-generaal van het Ministerie van Financiën. Het SCT bestaat uit leden uit alle benodigde disciplines en departementen, waaronder ook het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Het SCT komt momenteel twee keer per week bij elkaar om voortgang te bespreken, obstakels weg te nemen en richting te geven aan de organisatie.

Daarnaast heb ik een Bestuurlijke Adviesraad opgericht, waarin experts van verschillende relevante disciplines inmiddels zijn benoemd om de crisisorganisatie te adviseren in de hersteloperatie. De eerste vergadering van de Bestuurlijke Adviesraad vond plaats op 31 maart jongstleden. Ook ben ik bezig een ouder- en kindpanel op te richten om het belangrijkste perspectief – dat van betrokken ouders en kinderen – op continue wijze te borgen in ontwerp, communicatie en uitvoering van toeslagen.

Verder is de uitvoeringsorganisatie druk bezig met het werven en opleiden van personeel en het inregelen van processen en systemen. We werken samen met gemeentes om te bezien hoe we burgers bredere ondersteuning kunnen bieden dan alleen compensatie en reparatie van kinderopvangtoeslag. Inmiddels is met drie van de 13 gemeenten, Amsterdam, Rotterdam en Eindhoven, een pilot gestart. Binnenkort zal er met alle 13 gemeenten een vervolgbijeenkomst zijn.

Ik streef ernaar om uiterlijk in juni de uitvoeringsorganisatie volledig operationeel te hebben.

Cultuur bij Toeslagen en onderzoek naar wat er fout is gegaan en wat we daarvan kunnen leren

Zoals ik eerder heb aangegeven, besteed ik veel aandacht aan cultuur en leiderschap binnen de Dienst Toeslagen van de Belastingdienst. Als eerste stap daarin worden nu de voorbereidingen getroffen voor een serie gesprekken met medewerkers en leidinggevendenden. In die gesprekken wordt gereflecteerd op de uitvoering van de toeslagenregelgeving vanaf 2012, ook op basis van de ervaringen van gedupeerde ouders en de rapporten van de Adviescommissie en de ADR.

Deze gesprekken zijn gericht op een reconstructie van de toeslagenaffaire en de verschillende rollen van de betrokken organisaties en afdelingen daarin. Daar wordt stilgestaan bij wat er fout is gegaan en bij de achterliggende waarden, keuzes, overwegingen en intenties. De uitkomsten van dit proces moeten de basis bieden voor de stapsgewijze ontwikkeling van een nieuwe cultuur en een nieuw «waardenkompas». Dat wordt vormgegeven in een goede wisselwerking met de vernieuwing van de dienstverlening met meer ruimte voor maatwerk. Stap voor stap en dicht op de werkpriktijk.

Omdat in dit proces persoonlijke gesprekken een centrale rol spelen, loopt dit vanwege de huidige situatie met COVID 19 wel enige vertraging op. Wel zijn inmiddels de in de brief van 11 januari 2020 aangekondigde personeelsraadspersonen benoemd.⁵

⁴ Kamerstuk 31 066, nr. 607

⁵ Stcrt. 2020, nr. 21177 besluit personeelsraadspersonen

Om een goede reconstructie van de toeslagenaffaire te kunnen maken, worden er intern en door externe onafhankelijke partijen en toezicht-houders nog een aantal onderzoeken uitgevoerd. Het betreft interne onderzoeken naar de vraag of bij signalen van fraude de gepaste middelen worden ingezet, een onderzoek naar het informatiebeheer bij Toeslagen en een onderzoek door een externe partij in overleg met de ADR en Docdirect naar vermiste stukken. Daarnaast wordt door de Autoriteit Persoonsgegevens het eerdergenoemde onderzoek uitgevoerd naar etnisch profileren, door de Inspectie overheidsinformatie en Erfgoed wordt een onderzoek uitgevoerd naar de kwaliteit van archivering binnen Toeslagen en er wordt een second opinion uitgevoerd naar de vraag of sprake is geweest van ambtsmisdrijven. Zodra de resultaten van de diverse onderzoeken beschikbaar zijn, zal ik uw Kamer nader informeren.

Verbeteringen in het toeslagenstelsel

De problemen bij de kinderopvangtoeslag in het verleden laten zien dat het toeslagenstelsel aangepast moet worden. Er moet een betere balans komen tussen de complexiteit van het stelsel en het doenvermogen én de zelfredzaamheid van burgers.

Zoals aangekondigd in de kabinetsreactie van 13 maart wordt in lijn met de in januari door uw Kamer unaniem aangenomen motie van het lid Lodders c.s.⁶ wetgeving voorbereid om verbeteringen en alternatieven door te voeren op weg naar een beter en menselijker systeem. Het kabinet streeft ernaar op Prinsjesdag, als onderdeel van het pakket Belastingplan 2021, een afzonderlijk wetsvoorstel bij uw Kamer in te dienen met maatregelen ter verbetering van de uitvoerbaarheid van het toeslagenstelsel.

Daarnaast vindt de voorbereiding plaats van de kabinetsreactie op het IBO Toeslagen.⁷ Deze kabinetsreactie staat vooral in het teken van het uitvoering geven aan de eveneens door uw Kamer unaniem aangenomen motie van de leden Bruins en Van Weyenberg c.s. over de toekomst van het toeslagenstelsel.⁸

In het Verzamelbesluit Toeslagen zijn vooruitlopend op wetswijzigingen al drie andere aanpassingen opgenomen om enkele hardheden van het toeslagenstelsel te verzachten. Het Verzamelbesluit Toeslagen is op 22 april jongstleden in de Staatscourant gepubliceerd en ik heb uw Kamer op diezelfde datum daarover geïnformeerd.

Daarnaast heb ik eerste stappen gezet om ouders met beperkt doenvermogen te ondersteunen bij het actueel houden van hun gegevens. Daarom worden dit jaar alle kinderopvanginstellingen gevraagd om maandelijks de afgenomen opvanguren in te sturen. Daarnaast worden vanuit Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) en het UWV periodiek gegevens aangeleverd. Met deze informatie zullen ouders worden geattendeerd als er een aanwijzing is dat de toeslag moet worden bijgesteld. Deze attenderingen zullen via een app worden gestuurd. Deze app komt binnenkort voor alle ouders ter beschikking. Hierin kunnen ook de gegevens van de toeslagen worden geraadpleegd en wijzigingen worden ingevoerd. Ook zal in het voorjaar worden gestart met het telefonisch benaderen van ouders met deze attenderingen. Daar waar blijkt dat ouders meer begeleiding nodig hebben in het goed aanvragen en aanpassen van de toeslag zal dit worden geboden. Deze persoonlijke

⁶ Kamerstuk 31 066, nr. 582

⁷ Kamerstuk 31 066, nr. 617

⁸ Kamerstuk 31 066, nr. 558

benadering is op kleine schaal uitgeprobeerd en binnen enkele weken gereed voor bredere toepassing als voldoende capaciteit is aangetrokken.

De Dienst Toeslagen start daarnaast een voorlichtingscampagne over de kinderopvangtoeslag om de kennis bij ouders over het systeem te vergroten. Ten slotte streef ik ernaar om voor de zomer een verbeterprogramma te presenteren ten aanzien van het huidige functioneren van de Dienst Toeslagen in het algemeen met als doelstelling een meer klantgerichte dienstverlening en zo min mogelijk terug- of nabetalingen.

Ten slotte

In de kabinetsreactie heb ik aangegeven dat de uitvoering van de aanbevelingen van de Adviescommissie en de overige maatregelen uit die brief de eerste stap naar herstel van vertrouwen zijn. We zijn druk bezig met de uitvoering, maar we weten ook dat we nog een lange weg te gaan hebben. Ik zeg toe u nauw te betrekken bij het vervolg en vertrouw op uw steun.

De Staatssecretaris van Financiën,
A.C. van Huffelen